



คู่มือปฏิบัติงาน
การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
สำนักงานจังหวัดสตูล

คำนำ

ตามประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน ระดับจังหวัดและให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการในจังหวัด สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค มีคุณภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและประชาชนได้รับความพึงพอใจ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีประกาศ ให้จังหวัดจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้น เมื่อวันที่ ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๕๗ จังหวัดสตูลได้มีคำสั่งจังหวัดสตูล ที่ ๑๒๙๒/๒๕๕๗ เรื่อง จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล และแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดสตูล เป็นผู้อำนวยการศูนย์ฯ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ต่อมากระทรวงมหาดไทยได้มีการปรับปรุงโครงสร้างภารกิจ และอัตรากำลังของสำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย ตามคำสั่งที่ ๓๙๙/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๖ พฤษภาคม ๒๕๕๙ ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล เป็นกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สังกัดสำนักงานจังหวัด มีบทบาทในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข แก่ประชาชนอย่างแท้จริง

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้อง

๑.วัตถุประสงค์

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการ เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา รับข้อเสนอแนะของประชาชน โดยปฏิบัติงานได้อย่างมีมาตรฐาน มีระบบงานในการจัดการข้อร้องเรียนตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

๒.ขอบเขตคู่มือปฏิบัติงาน

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล เพื่อให้มีมาตรฐานในการจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา รับฟังข้อเสนอแนะของประชาชน โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนในการรับเรื่อง วิเคราะห์ปัญหา เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาให้ความเห็นชอบ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปผลการดำเนินงาน และการยุติเรื่อง

๓. คำจำกัดความ

๓.๑ ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์ ผู้ที่มาปรึกษา ผู้มีส่วนได้เสีย

๓.๒ บัตรสนเท่ห์ หมายถึง จดหมายฟ้องหรือกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้เขียน

๔. โครงสร้างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล

๔.๑ คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล มีอำนาจหน้าที่ กำหนดนโยบาย วางแผน อำนวยการ ควบคุม กำกับดูแลการปฏิบัติงาน กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอนและแนวทางการปฏิบัติงาน โดยมี

๑) ผู้ว่าราชการจังหวัดสตูล เป็นผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล

๒) รองผู้ว่าราชการจังหวัดสตูล (รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรม) เป็นรองผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล

๓) หัวหน้าสำนักงานจังหวัดสตูล เป็นกรรมการและเลขานุการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล

๔.๒ คณะกรรมการประจำศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล มีหน้าที่ ควบคุมดูแล การปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล โดยมี

๑) รองผู้ว่าราชการจังหวัดสตูล (รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรม) เป็นผู้ควบคุมดูแล

๒) ผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดสตูล เป็นหัวหน้าศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล

๔.๓ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล ส่วนงานรับเรื่องเรียน ร้องทุกข์

๑) ฝ่ายรับเรื่องร้องเรียน (รวมถึง เจ้าหน้าที่สืบสวน สอบสวน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดสตูล, เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกเป็นธรรม ศูนย์อำนวยความสะดวกการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้) มีหน้าที่ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ให้คำปรึกษา รับข้อเสนอแนะจากประชาชน จากทุกช่องทาง เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาต่อผู้บังคับบัญชา ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ติดตามผลการดำเนินงาน สรุปผลการดำเนินงาน

๒) ฝ่ายปฏิบัติการ มีหน้าที่ตรวจสอบ หาข้อมูล ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา และรายงานผู้บังคับบัญชา

๕. ช่องทางการรับบริการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล

๕.๑ ผู้รับบริการเดินทางเข้ามาเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล

๕.๒ ผู้รับบริการส่งจดหมายเรียนผู้ว่าราชการจังหวัดสตูล

๕.๓ ผู้รับบริการใช้ช่องทางสื่อออนไลน์ ได้แก่

๑) เว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล <https://damrongthamsatun.blogspot.com>

๒) facebook ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล

๕.๔ โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๗๔๗๒ ๔๔๐๔ หรือหมายเลขโทรศัพท์ ๑๕๖๗ (โทรฟรี)

๕.๕ หน่วยงานอื่นๆ เช่น หนังสือร้องเรียนผ่านศูนย์อำนวยความสะดวกการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) ร้องเรียนผ่านสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ร้องเรียนผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ๑๑๑๑

๖. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๖.๑ ขั้นตอนการรับเรื่อง

๑) กรณีผู้รับบริการเดินทางมาด้วยตนเอง ให้ผู้รับบริการกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มที่กำหนด (บริการให้คำปรึกษา, ร้องเรียน ร้องทุกข์) เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องแล้วเสร็จ ให้ลงทะเบียนที่งานสารบรรณศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล

๒) กรณีผู้รับบริการติดต่อทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลเบื้องต้นตามแบบฟอร์มที่กำหนด และให้ลงทะเบียนที่งานสารบรรณศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล

๓) กรณีอื่นๆ ให้เจ้าหน้าที่นำเรื่องลงทะเบียนที่งานสารบรรณศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล

๖.๒ ขั้นตอนการจัดการเรื่อง

๑) กรณีขอรับบริการให้คำปรึกษา ให้เจ้าหน้าที่สืบค้นข้อมูล/ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาในการให้บริการภายใน ๑ วัน

๒) กรณีรับข้อเสนอแนะจากประชาชน ให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์เรื่อง/ความเป็นไปได้ เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาในการดำเนินการไม่เกิน ๗ วันนับจากวันรับเรื่อง

๓) กรณีรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั่วไป

๓.๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้วิเคราะห์ข้อมูล ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น แยกเป็น ๒ กรณี

- เรื่องไม่น่าเชื่อถือ/ไม่มีมูล ให้เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง

- เรื่องน่าเชื่อถือ/มีมูล สรุปประเด็นปัญหา หากเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายให้ระบุตัวบทกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน

๓.๒) บันทึกสรุปประเด็นปัญหา พร้อมทั้งเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคือ ผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ หากเป็นปัญหาเร่งด่วนเฉพาะหน้าให้แจ้งหน่วยเคลื่อนที่เร็ว เพื่อเข้าตรวจสอบดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวทันที

- กรณีเป็นเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์กล่าวโทษ ควรแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คุ้มครองความปลอดภัยให้แก่ผู้ร้องและพยานที่เกี่ยวข้อง ตามมติคณะรัฐมนตรี พ.ศ.๒๕๔๑ และประทับตรา “ลับ” ในเอกสารทุกแผ่น

- กรณีเป็นการแจ้งเบาะแสกระทำความผิด หรือร้องเรียนผู้มีอิทธิพลซึ่งพิจารณาแล้วน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ควรปกปิดชื่อ และที่อยู่ของผู้ร้อง ก่อนถ่ายสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากแต่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เป็นอันตรายต่อผู้ร้องอย่างร้ายแรง และน่าจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้องเป็นอย่างมาก ไม่ควรส่งสำเนาคำร้องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประทับตรา “ลับ” ทุกแผ่น

ระยะเวลาดำเนินการกรณีเรื่องทั่วไปไม่ซับซ้อน และไม่เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๗ วัน นับจากวันรับเรื่อง หากแต่เป็นเรื่องที่ซับซ้อน เกี่ยวข้องกับข้อกฎหมาย ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๑๕ วันนับจากวันรับเรื่อง

๓.๓) แจ้งผู้ร้องทราบเป็นการเบื้องต้น

๓.๔) ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตรวจสอบ/แก้ไขปัญหา โดยกำหนดให้รายงานกลับมาภายใน ๑๕ วัน หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการ โดยไม่มีการแจ้งเหตุขัดข้อง ปัญหา อุปสรรค ให้ดำเนินการดังนี้

-แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ เมื่อพ้นกำหนดรายงานผลการดำเนินงาน ๓๐ วัน ให้ส่งหนังสือเตือนครั้งที่ ๑ โดยกำหนดให้รายงานผลการดำเนินงาน หรือแจ้งเหตุขัดข้อง เหตุแห่งการล่าช้า กลับมาภายใน ๑๕ วัน

-แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ เมื่อพ้นกำหนด ๑๕ วัน จากการเตือนครั้งที่ ๑ ให้ส่งหนังสือเตือนครั้งที่ ๒ โดยกำหนดให้รายงานผลการดำเนินงาน หรือแจ้งเหตุขัดข้อง เหตุแห่งการล่าช้า กลับมาภายใน ๑๕ วัน

-แจ้งเตือนครั้งที่ ๓ เมื่อพ้นกำหนด ๑๕ วัน จากการเตือนครั้งที่ ๒ ให้ส่งหนังสือเตือนครั้งที่ ๓ โดยกำหนดให้รายงานผลการดำเนินงาน หรือแจ้งเหตุขัดข้อง เหตุแห่งการล่าช้า กลับมาภายใน ๗ วัน

เมื่อเตือนครบ ๓ ครั้งแล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงานผลการดำเนินการใดๆ หรือไม่ชี้แจงเหตุผลของการดำเนินการที่ล่าช้า ให้เจ้าหน้าที่รายงานผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อดำเนินการตามที่เหมาะสมต่อไป

๓.๕) สรุปผลการดำเนินการแก้ไขปัญหา เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อยุติเรื่อง โดยสรุปสาระสำคัญ ข้อเท็จจริง ข้อกฎหมาย ภาพประกอบ (ถ้ามี) ผลการแก้ไขปัญหา รวมถึงความเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (กรณีเรื่องส่งให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ) ระยะเวลาดำเนินการไม่เกิน ๗ วันนับจากวันที่ได้รับการแก้ไขปัญหา หรือวันที่ได้รับหนังสือรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๖) ส่งหนังสือแจ้งให้ผู้ร้องทราบผลการดำเนินการ

๔) กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้ดำเนินการดังนี้

๔.๑) บัตรสนเท่ห์ ที่ไม่มีข้อมูลสามารถติดต่อได้ ไม่มีพยานหลักฐาน หรือพยานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนไม่สามารถชี้พยานบุคคลได้แน่นอน ให้เสนอผู้บังคับบัญชา ไม่รับเรื่องไว้พิจารณาและจำหน่ายออกจากสารบบ หากแต่เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับประโยชน์ส่วนรวม หรือแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ให้พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ดังกล่าวให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบไว้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา

๔.๒) บัตรสนเท่ห์ ที่ปรากฏหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๕) กรณีเรื่องร้องเรียนเป็นปัญหาระดับนโยบาย ซึ่งจังหวัดสตูลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการเต็มความสามารถแล้ว หรือเรื่องร้องเรียนที่ผู้ร้องได้รับความช่วยเหลือเยียวยาจากความเสียหายแล้ว หรือปัญหาได้เข้าสู่กระบวนการตามกฎหมายแล้ว ให้เสนอผู้บังคับบัญชาให้ความเห็นชอบยุติเรื่อง

